



**Faculty of Cognitive Science and Human Development**

**EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP):  
SATU KAJIAN DI JABATAN KETUA MENTERI  
SARAWAK**

**ISMAR FAIZAL BIN ISHAK**

HF  
5549.5  
E42  
I83  
2003

**UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK  
2003**

**UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK**  
**BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS**

JUDUL: EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) : SATU  
Kajian Di Jabatan Ketua Menteri Sarawak

SESI PENGAJIAN: 2000/2001

Saya ISMAR FAIZAL B ISHAK mengaku membenarkan tesis\* ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. \*\* sila tandakan (✓)

☐

SULIT

(mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

☐

TERHAD

(mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

☒

TIDAK TERHAD



(TANDATANGAN PENULIS)

Disahkan oleh



(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

1870 POKOK TAMPAK,  
18300 TASEK BERUTOR,  
S.P.U. PULAU PINANG.

Tarikh: \_\_\_\_\_

Tarikh: 14.04.07

Catatan: \* Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda

\* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/ organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD

**UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK**  
**BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS**

JUDUL: EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP) : SAJAN  
KADIAN DI JABATAN KETUA MENENTER SARAWAK

**SESI PENGAJIAN: 2000/2001**

Saya ISMAR FAIZAL & ISHAK mengaku membenarkan tesis\* ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitalan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. \*\* sila tandakan (✓)

☐

SULIT

(mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

☐

TERHAD

(mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

☒

TIDAK TERHAD

  
(TANDATANGAN PENULIS)

Disahkan oleh

  
(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

1870 POKER TAMPAK,  
18300 TASEK BERUTOR,  
S.P.J. PUCHU PINANG.

Tarikh: \_\_\_\_\_

Tarikh: 14.04.07

Catatan: \* Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda

- \* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/ organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD

**EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM(EAP): SATU KAJIAN DI JABATAN  
KETUA MENTERI SARAWAK**

P. KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK  
UNIMAS



1000129384

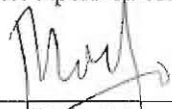
Oleh

**Ismar Faizal bin Ishak**

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk Ijazah Sarjana Muda Sains  
dengan Kepujian (Kaunseling Organisasi)  
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, Universiti Malaysia Sarawak

Projek bertajuk Employee Assistance Program Jabatan Ketua Menteri Sarawak telah disediakan oleh Ismar Faizal bin Ishak dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Kaunseling Organisasi)

Diterima untuk diperiksa oleh:



(Encik Mohd. Razali Bin Othman)

Tarikh:

14.04.03

## PENGHARGAAN

Pertama sekali, saya amat bersyukur kepada Tuhan kerana memberi saya kekuatan dan ketabahan untuk menghadapi kesukaran dari masa ke semasa sehingga berjaya.

Terlebih dahulu, saya ingin melafazkan setinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia projek tahun akhir iaitu Encik Mohd. Razali Bin Othman atas nasihat, dan sokongan sepanjang kajian ilmiah ini dijalankan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pensyarah-pensyarah lain yang telah memberi pendapat dan pembetulan ke atas kajian ilmiah yang saya jalankan.

Penghargaan juga ingin disampaikan kepada pengarah seksyen Perkhidmatan Sokongan Pekerja, Unit Pengurusan Sumber Manusia, Jabatan Ketua Menteri iaitu Encik Azlan Bin Haji Ali Badri yang telah memberi kebenaran kepada saya untuk menjalankan kajian di organisasi berkenaan. Ucapan terima kasih juga saya ingin tujukan kepada staf-staf di Jabatan Muzium, Jabatan Kebajikan Masyarakat dan Pejabat Mufti Negeri Sarawak yang sanggup memberi bantuan semasa proses pengagihan dan pengumpulan semula borang soal selidik. Ribuan terima kasih juga saya tujukan kepada Encik Aswandi Bin Omar dan Puan Hamsiah Haji Nawawi yang sudi memberi maklumat yang diperlukan untuk kajian ini. Tidak lupa juga kepada semua staf-staf yang telah memberi kerjasama dengan mengisi borang soal selidik.

Di samping itu, saya juga ingin menyampaikan ucapan ribuan terima kasih kepada ibu bapa saya iaitu Encik Ishak Bin Abdullah dan Puan Che Rohani Binti Abdul Hamid serta adik dan abang saya yang sentiasa memberi dorongan dan sokongan yang tidak ternilai kepada saya.

Selain itu juga, saya mengambil kesempatan ini untuk menyampaikan terima kasih kepada kawan-kawan yang teristimewa iaitu Azzahrah Binti Annuar, Nor Mazlina Binti Ghazali, Helen Thomas dan Suhana Binti Ibrahim yang sentiasa memberi galakan dan semangat sepanjang tempoh kajian ilmiah dijalankan. Tidak lupa juga kepada rakan seperjuangan iaitu Rajes Bin Pisoon, Anderson Anak Robert Tella dan Mohamad Iswarizan bin Iskak. Sumbangan dan pertolongan yang diberikan oleh mereka saya hargai sepanjang tempoh menjalankan kajian ini.

## JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Jadual	vii
Senarai Gambarajah	viii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
1. Pengenalan	
1.0 Pengenalan	1
1.2 Latarbelakang kajian	2
1.3 Kenyataaan masalah	2
1.4 Kepentingan kajian	4
1.5 Limitasi kajian	5
1.6 Objektif	5
1.6.1 Objektif am	5
1.6.2 Objektif khusus	5
1.7 Kerangka konseptual kajian	6
1.8 Definisi konsep dan operasi	8
1.9 Latarbelakang organisasi	9
1.9.1 Jabatan Kebajikan Masyarakat	10
1.9.2 Muzium Negeri Sarawak	10
1.9.3 Pejabat Mufti	11
1.10 Kesimpulan	11
2. Penulisan kajian lepas	
2.0 Pengenalan	12
2.1 Employee Assistance Program	12
2.2 Rekabentuk Employee Assistance Program	13
2.3 Pelbagai model Employee Assistance Program	14
2.4 Pelaksanaan dan keberkesanan Employee Assistance Program (EAP)	15
2.5 Polisi dan prosedur	17
2.5.1 Kerahsiaan	17
2.5.2 Jenis-Jenis Perkhidmatan Employee Assistance Program Mengikut Tahap Permasalahan Pekerja	17
1. Masalah yang berkaitan dengan diri	17
2. Situasi Kecemasan	18
3. Penyeliaan tidak formal	18
4. Penyeliaan yang formal	18



2.5.3 Masalah yang berkaitan dengan Prestasi kerja	18
2.5.4 Perantaraan	18
2.5.5 Latihan dan campur tangan organisasi	18
2.6 Kepentingan mewujudkan EAP di tempat kerja	19
2.7 Masalah-masalah yang mempengaruhi pekerja	19
2.7.1 Masalah persekitaran	19
2.7.2 Masalah kerjaya	20
2.7.3 Masalah kesihatan	21
2.7.4 Tekanan	22
2.7.5 Kewangan	23
2.7.6 Masalah Keluarga	23
2.7.7 Masalah Konflik diri	24
2.7.8 Masalah Kerohanian	24
2.7.9 Masalah Kerja	24
2.7.10 Masalah Hubungan Interpersonal	25
2.8 Kesimpulan	25
 3. Metadologi kajian	
3.0 Pengenalan	26
3.1 Rekabentuk kajian	26
3.2 Lokasi kajian	26
3.3 Populasi dan sampel	27
3.4 Instrumentasi kajian	28
3.4.1 Bahagian A	28
3.4.2 Bahagian B	28
3.4.3 Bahagian C	29
3.5 Kebolehpercayaan instrumentasi	30
3.6 Penganalisaan data	32
3.7 Pengukuran Hubungan antara setiap masalah	32
3.8 Keadah Analisis Data	33
3.8.1 Kesihatan	33
3.8.2 Kewangan	33
3.8.3 Keluarga	34
3.8.4 Konflik Diri	34
3.8.5 Kerohanian	35
3.8.6 Tekanan	35
3.8.7 Kerja	36
3.8.8 Kerjaya	36
3.8.9 Hubungan Interpersonal di Tempat Kerja	37
3.8.10 Persekitaran Kerja	37
3.8.11 Ujian Untuk Menunjukkan Hubungan dengan Pembolehubah	38
3.8.12 Penentuan perbezaan jenis-jenis masalah mengikut umur	38
3.8.13 Penentuan perbezaan jenis-jenis masalah mengikut tempoh perkhidmatan	38



3.8.14	Penentuan perbezaan jenis-jenis masalah mengikut taraf pendidikan	39
3.8.15	Penentuan perbezaan jenis-jenis masalah berdasarkan jantina	39
3.9	Kesimpulan	39
4.	<b>Dapatan kajian</b>	
4.0	Pengenalan	40
4.1	Maklumat Demografi Responden	40
4.1.1	Umur	40
4.1.2	Jantina	41
4.1.3	Bangsa	42
4.1.4	Status Perkahwinan	42
4.1.5	Tempoh Perkhidmatan	43
4.1.6	Taraf Pendidikan	44
4.1.7	Jawatan	44
4.2	Tahap Keperluan EAP Responden	45
4.2.1	Masalah Kesihatan	46
4.2.2	Masalah Kewangan	47
4.2.3	Masalah Keluarga	48
4.2.4	Masalah Konflik Diri	49
4.2.5	Masalah Kerohanian	50
4.2.6	Masalah Tekanan	51
4.2.7	Masalah Kerja	52
4.2.8	Masalah Kerjaya	53
4.2.9	Masalah Hubungan Interpersonal	54
4.2.10	Masalah Persekitaran Fizikal Kerja	56
4.3	Bahagian Pendapat Dan Cadangan	57
4.3.1	Jenis-jenis masalah mengikut keutamaan	57
4.3.2	Keperluan Assistance Program	58
4.3.3	Ciri-ciri kualiti	58
4.3.4	Kriteria pengamal yang diperlukan	59
4.3.5	Elemen-elemen yang perlu dititikberatkan	60
4.3.6	Lokasi	60
4.3.7	Kesatuan Sekerja dalam Employee Assistance Program	61
4.3.8	Kedudukan Employee Assistance Program	61
4.4	Hasil Dapatan	62
4.4.1	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut umur	62
4.4.2	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut jantina	63
4.4.3	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut bangsa	64

4.4.4	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut status perkahwinan	65
4.4.5	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut tempoh perkhidmatan	66
4.4.6	Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut taraf pendidikan	67
4.4.7	Perkaitan antara setiap masalah yang dihadapi oleh responden	69
4.5	Temubual dengan Pihak Pengurusan	86
4.5.1	Jenis-jenis masalah yang biasa dihadapi oleh para pekerja dalam organisasi	86
4.5.2	Kualiti pengamal Employee Assistance Program	87
4.5.3	Isu- isu yang perlu ditekankan dalam Employee Assistance Program (EAP)	87
4.5.4	Jenis-jenis aktiviti yang boleh dilakukan	87
4.5.5	Kaunselor yang diperlukan dalam Employee Assistance Program (EAP)	87
4.5.6	Kedudukan Employee Assistance Program	87
4.5.7	Unit Employee Assistance Program	87
4.5.8	Pengharapan terhadap Employee Assistance Program	88
4.6	Kesimpulan	88
5.	<b>Ringkasan, kesimpulan dan cadangan</b>	
5.0	Pengenalan	89
5.1	Rumusan	89
5.2	Analisis Keseluruhan Terhadap Keperluan, Perkaitan dan Perbezaan Berdasarkan Jenis-Jenis Masalah	90
5.2.1	Pandangan terhadap pembentukan EAP di Jabatan Ketua Menteri Sarawak	90
5.2.2	Perbezaan terhadap peringkat umur dan jantina dengan keperluan EAP di Jabatan Ketua Menteri Sarawak	90
5.2.3	Perkaitan setiap jenis masalah yang disenaraikan sebagai perlu EAP	91
5.2.4	Pandangan berkaitan dengan kualiti kaunselor yang diperlukan bagi melaksanakan EAP	92
5.2.5	Pandangan berkaitan dengan sumber kaunselor bagi melaksanakan EAP	92
5.2.6	Pandangu terhadap elemen – elemen yang perlu dititikberatkan dalam perlaksanaan EAP	92

5.2.7 Pandangan terhadap kedudukan pengamal EAP	93
5.2.8 Pandangan bahagian EAP sepatutnya diletakkan	93
5.2.9 Harapan terhadap EAP	93
5.3 Cadangan model Employee Assistance Program	94
5.3.1 Membantu pekerja yang menghadapi masalah	95
5.3.2 Meningkatkan kualiti kerja	95
5.3.3 Mewujudkan kualiti kerja yang berkualiti	95
5.3.4 Mengurangkan masalah yang wujud dalam organisasi	95
5.4 Perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan	96
5.4.1 Program Kesihatan	96
5.4.2 Program pengurusan Kewangan	96
5.4.3 Kaunseling Keluarga	96
5.4.4 Kaunseling Kendiri	97
5.4.5 Program Keagamaan	97
5.4.6 Pengurusan Tekanan	97
5.4.7 Program Kerja yang efektif	97
5.4.8 Program Pembangunan Kerjaya	97
5.5 Polisi dan Kerjaya	98
5.5.1 Kriteria – Kriteria Kaunselor	98
5.5.2 Isu yang ditekankan	98
5.5.3 Kedudukan kaunselor	98
5.5.4 Pengurusan Employee Assistance Program	98
5.6 Cadangan Kajian	99
5.6.1 Mempelbagaikan skop kajian	99
5.6.2 Kaedah pengukuran dalam kajian	99
5.6.3 Instrumen perlu diperbaiki	99
5.7 Kesimpulan	100
6. Bibliografi	101
7. Lampiran	103

## SENARAI RAJAH

Rajah 1.1 Kerangka konseptual	7
Rajah 2.1 Perkhidmatan Dalaman Dan Luaran	14
Rajah 2.2 Model Peristiwa Kehidupan (Life-Event Model)	15
Rajah 2.3 Status pekerja dipengaruhi oleh kedudukannya dalam organisasi sosial atau syarikatnya	16
Rajah 2.4 Elemen-elemen yang terlibat dalam pembangunan kerjaya	20

## SENARAI JADUAL

Jadual 3.1	
Taburan item dalam senarai semak masalah peribadi mengikut elemen	29
Jadual 3.2	
Taburan item dalam senarai semak masalah pekerjaan mengikut elemen	29
Jadual 3.3	
Darjah kebolehpercayaan elemen-elemen budaya organisasi	31
Jadual 3.4	
Interpretasi nilai pekali kolerasi	32
Jadual 3.5	
Ujian Untuk Menunjukkan Hubungan dengan Pembolehubah	38
Jadual 4.1	
Taburan responden mengikut umur	40
Jadual 4.2	
Taburan responden mengikut jantina	41
Jadual 4.3	
Taburan responden mengikut bangsa	42
Jadual 4.4	
Taburan responden mengikut status perkahwinan	42
Jadual 4.5	
Taburan responden mengikut tempoh perkhidmatan	43
Jadual 4.6	
Taburan responden mengikut taraf pendidikan	44
Jadual 4.7	
Taburan responden mengikut jawatan	44

Jadual 4.8	
Tahap Employee Assistance Program mengikut masalah kesihatan	45
Jadual 4.9	
Taburan responden yang mengalami masalah kesihatan mengikut item	46
Jadual 4.10	
Taburan jenis-jenis masalah yang dihadapi oleh responden	46
Jadual 4.11	
Tahap Employee Assistance Program mengikut masalah kewangan	47
Jadual 4.12	
Taburan responden yang mengalami masalah kewangan mengikut item	47
Jadual 4.13	
Tahap Employee Assistance Program mengikut masalah keluarga	48
Jadual 4.14	
Taburan responden yang mengalami masalah keluarga mengikut item	48
Jadual 4.15	
Tahap Employee Assistance Program mengikut konflik diri	49
Jadual 4.16	
Taburan responden yang mengalami masalah konflik diri mengikut item	50
Jadual 4.17	
Tahap Employee Assistance Program mengikut masalah kerohanian	50
Jadual 4.18	
Taburan responden yang mengalami masalah kerohanian mengikut item	51
Jadual 4.19	
Tahap Employee Assistance Program mengikut masalah tekanan	51
Jadual 4.20	
Taburan responden yang mengalami masalah tekanan mengikut item	52
Jadual 4.21	
Tahap Employee Assistance Program mengikut masalah Kerja	52



Jadual 4.22	
Taburan responden yang mengalami masalah kerja mengikut item	53
Jadual 4.23	
Tahap Employee Assistance Program mengikut masalah kerjaya	53
Jadual 4.24	
Taburan responden yang mengalami masalah kerjaya mengikut item	54
Jadual 4.25	
Taburan Employee Assistance Program mengikut masalah hubungan interpersonal	54
Jadual 4.26	
Taburan responden yang mengalami masalah hubungan interpersonal di tempat kerja mengikut item	55
Jadual 4.27	
Taburan Employee Assistance Program mengikut masalah Persekitaran kerja	56
Jadual 4.28	
Taburan responden yang mengalami masalah hubungan interpersonal di tempat kerja mengikut item	56
Jadual 4.29	
Taburan jenis-jenis masalah mengikut keutamaan	57
Jadual 4.30	
Taburan keperluan Employee Assistance Program	58
Jadual 4.31	
Taburan jenis kualiti pengamal Employee Assistance Program	59
Jadual 4.32	
Taburan mengikut kriteria pengamal	59
Jadual 4.33	
Taburan elemen yang perlu ditekankan dalam Employee Assistance Program	60
Jadual 4.34	
Taburan terhadap elemen-elemen mengikut lokasi	60
Jadual 4.35	
Taburan Kesatuan Sekerja dalam Employee Assistance Program	61

Jadual 4.36	
Taburan kedudukan Employee Assistance Program	61
Jadual 4.37	
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut umur	62
Jadual 4.38	
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut jantina	63
Jadual 4.39	
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut bangsa	64
Jadual 4.40	
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut status perkahwinan	65
Jadual 4.41	
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut tempoh perkhidmatan	66
Jadual 4.42	
Perbezaan tahap keperluan responden berdasarkan jenis-jenis masalah mengikut taraf pendidikan	67
Jadual 4.43	
Perkaitan antara setiap masalah yang dihadapi oleh responden	69

## ABSTRAK

### EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM : SATU KAJIAN DI JABATAN KETUA MENTERI SARAWAK

Ismar Faizal Bin Ishak

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk membentuk model Employee Assistance Program (EAP) yang memenuhi keperluan pekerja dan pihak pengurusan dalam Jabatan Ketua Menteri berdasarkan berdasarkan masalah-masalah yang mempengaruhi produktiviti. Masalah-masalah yang dikaji adalah masalah kesihatan, kewangan, keluarga, konflik diri, kerohanian, tekanan, kerja, kerjaya, hubungan interpersonal di tempat kerja dan persekitaran kerja. Dalam kajian ini data diperolehi dengan menggunakan borang soal selidik. Sampel kajian terdiri daripada 68 orang pekerja. Berdasarkan analisis deskriptif didapati bahawa kebanyakan responden terdiri daripada pembantu am. Selain itu keseluruhannya tempoh perkhidmatan responden adalah lebih dari satu tahun. Berdasarkan analisis ini juga didapati bahawa tahap bagi setiap faktor adalah sederhana. Berdasarkan Analisa kolerasi Pearson mendapati bahawa wujud hubungan yang signifikan antara masalah kesihatan, kewangan, keluarga, konflik diri, kerohanian, tekanan, kerja, kerjaya, hubungan interpersonal di tempat kerja dan persekitaran kerja. Berdasarkan analisis ini juga didapati bahawa keseluruhan masalah saling mempengaruhi antara satu dengan yang lain. Hasil Analisa Cross-tab pula menunjukkan perbezaan tahap keperluan berbagai-bagai latarbelakang dengan masalah yang dikaji. Hasil temuramah dengan pihak pengurusan mendapati majoriti yang menyokong agar Employee Assistance Program (EAP) diwujudkan dalam Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak. Berdasarkan dapatan kajian juga pengkaji mencadangkan satu model yang merangkumi kepada objektif-objektif Employee Assistance Program (EAP), perkhidmatan yang disediakan dan elemen-elemen penting dalam pelaksanaan Employee Assistance Program (EAP).

## **ABSTRACT**

### **EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM : A RESEARCH IN SARAWAK STATE GOVERNMENT**

*Ismar Faizal Bin Ishak*

*The purpose of doing this research is to produce the best model for Employee Assistance Program for employee and manager need in Sarawak State Government based on problem that can effect a productivity. The related factor in this research is health, financial, family, self conflict, spirituality, stress, work, career, interpersonal relationship at the workplace and work environment. Sample of research is consisted of 68 employees Questionnaires have been used to obtain related feed back from employee and interview have been carried out to obtain comment and suggestion from the management. It is found out that the majority of respondent is from the general assistance. The determination of descriptive analysis also shows that majority respondent services more than one year. According to analysis it is found the result of every factor are average. The correlation Pearson exam show the result found that every factor have significant with the every problem. From Cross-tab exam, it also found out that there is different relationship between demography with the problem. From the interview with the management, it is found out that majority them support the existence of EAP. Based on the result, researcher come out with model that includes with objective, service provide and important element to built the EAP.*

## Bab 1

### Pengenalan

#### 1.0 Pengenalan

Employee Assistance Program telah dibangunkan di Amerika Syarikat pada tahun 1940-an yang dipelopori oleh Dr. George Gehrman (1950), Pengarah Perubatan di syarikat Du Pont. Du Pont merupakan syarikat pertama di Amerika Syarikat dalam mengabungkan kaedah perubatan dan bersifat dakwah iaitu ceramah. Pada permulaanya program ini lebih memfokuskan kepada ketagihan alkohol dikalangan pekerja yang menyebabkan prestasi kerja menurun. Selain itu Employee Assistance Program juga memfokuskan kepada masalah penyalahgunaan bahan terlarang dan dadah. Oleh itu Employee Assistance Program lebih tertumpu kepada pekerja yang bermasalah dari segi peribadi yang mana tidak dapat diberi tumpuan oleh mana-mana jabatan kerajaan atau swasta. Setiap kesalahan yang dilakukan oleh pekerja akan dikenakan tindakan tatatertib oleh sesebuah organisasi tanpa melihat punca masalah yang dihadapi oleh pekerja. Justeru dengan adanya Employee Assistance Program ini maka permasalahan pekerja dapat dilihat dengan lebih mendalam oleh sesebuah organisasi.

Pada hari ini, Employee Assistance Program telah berkembang dengan pesat terutamanya di negara Barat dan di Malaysia program ini masih lagi berada di tahap permulaan dan boleh dianggap sebagai sesuatu yang baru.

Dalam Employee Assistance Program, setiap organisasi mempunyai seorang kaunselor sama ada di dalam organisasi itu sendiri atau mendapatkan perkhidmatan kaunseling dari luar bagi mendapatkan bantuan berkaitan dengan permasalahan pekerja. Di United Kindom sudah wujud peranan kaunseling dalam membantu pekerja melalui Employee Assistance Program (EAP). Dengan adanya Employee Assistance Program ini maka kepentingan kaunseling dapat ditonjolkan sebagai sebahagian daripada elemen penting dalam menjalankan Employee Assistance Program ini.

Di United States, EAP lebih bersifat kepada perkhidmatan penilaian dan rujukan, memberi rawatan kepada individu yang memerlukan perkhidmatan EAP. Ini membuktikan bahawa EAP bukan sahaja berkaitan dengan perkhidmatan kaunseling semata-mata tetapi boleh juga sebagai tempat untuk menyokong sistem kerja yang teratur dan tersusun dari sebarang kemungkinan permasalahan yang wujud.

Di Malaysia, Syarikat Telekom Malaysia Berhad telah melaksanakan EAP pada bulan Julai 2000. Ini menunjukkan bahawa sudah wujud EAP di Malaysia tetapi penggunaannya masih belum berleluasa. Ini disebabkan kurangnya pendedahan tentang EAP. Menurut Orland (1991) dalam Mei Ling (2002), EAP di dalam organisasi dapat mengurangkan dan

mencegah berlakunya tekanan di tempat kerja. Ini menunjukkan EAP di dalam organisasi dapat mengurangkan tekanan di tempat kerja.

Di dalam membentuk EAP di Malaysia, faktor- faktor budaya dan corak pentadbiran harus bersesuaian. Ini kerana budaya kerja dan corak pentadbiran di UK dan US tidak sama dengan di Malaysia. Oleh itu, perlu ada perubahan dalam EAP supaya ianya memenuhi keperluan dan kehendak di dalam organisasi di Malaysia.

## 1.2 Latarbelakang kajian

Secara keseluruhannya, Employee Assistance Program merupakan sebahagian dalam bidang kemanusiaan yang mana melengkapkan perkhidmatan kaunseling di tempat kerja. Reddy (1994) menganggap bahawa EAP adalah perkhidmatan kaunseling di tempat kerja. Ini menunjukkan bahawa perkhidmatan kaunseling merupakan salah satu pengerak dalam EAP. Employee Assistance Program ini lebih menitikberatkan kepada pencegahan penyalahgunaan bahan terlarang dan kesihatan mental di dalam tempat kerja. Menurut Myers, 1992, Employee Assistance Program dapat dilaksanakan di dalam organisasi atau mengambil konsultan luar.

Terdapat dua kategori permasalahan yang wujud dalam diri seseorang iaitu berkaitan dengan individu (dalaman) seperti penyalahgunaan dadah dan bahan terlarang dan masalah luaran seperti suasana di tempat kerja dan kemajuan kerjaya. Masalah- masalah ini boleh membawa kerugian kepada sesebuah organisasi. Menurut Employer Assistance Society of North America, penagihan alkohol menyebabkan penurunan produktiviti sebanyak US\$ 30.1 billion dan penyalahgunaan dadah sebanyak US\$ 8.3 billion. Oleh yang demikian salah satu program yang dijalankan di bawah Employee Assistance Program adalah berbentuk pencegahan. Di Malaysia, syarikat Telekom Malaysia Berhad telah mengimplimentasikan Employee Assistance Program pada Julai 2000.

Di dalam memperkenalkan Employee Assistance Program ini kepada Jabatan Ketua Menteri Sarawak, ia mesti dilihat terhadap keperluan dan ohjektif yang perlu ada di dalam Employee Assistance Program itu sendiri.

## 1.3 Kenyataan masalah

Menurut Roethlisberger (1933) masalah kajian adalah kajian masalah manusia yang memerlukan penyelesaian secara kemanusiaan. Dengan itu, Employee Assistance Program dapat membantu pekerja dalam menghadapi masalah di dalam dan luar tempat kerja. Ini disebabkan pekerja merupakan aset utama dalam sesebuah organisasi. Sekiranya masalah yang dihadapi oleh setiap pekerja tidak diberi perhatian daripada pihak atasan, ini akan menyebabkan sesebuah organisasi itu mengalami kerugian yang besar kerana masalah berkenaan boleh melibatkan kos operasi sesebuah syarikat itu meningkat. Pekerja yang



proaktif secara tidak langsung akan meningkatkan produktiviti di sesebuah organisasi itu. Kejayaan sesebuah organisasi sesungguhnya bergantung kepada para pekerjanya. Setiap pekerja, sama ada seorang pengurus besar, kerani, juruteknik atau buruh, semuanya memberi sumbangan ( Ibrahim Mamat, 2001).

Menurut Juhary Hj. Ali (2000), pencapaian tingkat perilaku seseorang pekerja dapat diukur dari segi komitmen, kesungguhan dan kesetiaan kakitangan kepada syarikat, moral kakitangan yang tinggi, kadar pemberhentian kakitangan yang rendah serta kepuasan bekerja.

Menurut Northwestern National Life ( 1995), sebanyak 46 peratus daripada 600 pekerja mengalami tekanan di tempat kerja dan 27 peratus mengalami tekanan dalam kehidupan seharian mereka. Analisis yang dibuat oleh St Paul Fire and Marine Insurance, seramai 28 000 pekerja dalam berbagai-bagai organisasi mengalami masalah tekanan di tempat kerja. Menurut Rosch (1990) peningkatan pengiktirafan terhadap pekerja akan menyumbangkan kepada pengurangan kos dan tekanan di tempat kerja. Selain itu masalah lain yang selalu dihadapi oleh pekerja dapat dibahagikan kepada dua iaitu masalah peribadi dan masalah pekerjaan. Masalah peribadi adalah masalah yang melibatkan kehidupan peribadi seperti kesihatan, kewangan, keluarga, konflik diri dan tekanan

Bagi masalah pekerjaan pula adalah masalah yang berkaitan dengan tempat kerja seperti kerjaya, kerja, hubungan interpersonal di tempat kerja dan persekitaran kerja. Kedua-dua masalah ini dapat memberi kesan kepada produktiviti pekerja. Kebiasaannya pihak pengurusan akan mengambil jalan mudah dengan memberhentikan pekerja yang bermasalah ini. Ini disebabkan pihak pengurusan kurang prihatin dengan masalah yang dihadapi oleh pekerja. Dengan adanya Employee Assistance Program ini, secara tidak langsung dapat mengurangkan bebanan pihak pengurusan terhadap masalah yang berkaitan dengan pekerja. Bagi pekerja pula, program ini dapat mengurangkan masalah yang mereka hadapi.

Namun begitu di Malaysia, masih belum ada lagi petunjuk yang jelas terhadap minat untuk melaksanakan Employee Assistance Program ini dalam organisasi. Perkara yang paling asas kepada persoalan ini adalah persepsi pihak pengurusan dan pekerja terhadap Program seperti ini.

Persoalan ini jika dibiarkan tanpa sebarang jawapan akan menyebabkan berlakunya penurunan produktiviti yang lebih serius dalam organisasi, dianggap sebagai satu perkara yang terlalu lazim dan tidak akan dibincangkan lagi untuk melihat cabaran sesuatu organisasi pada masa yang akan datang.

Dengan itu satu usaha yang jujur dan dilakukan bersama-sama dalam memahami masalah-masalah utama pekerja dan mendekati dari sudut pandangan pengurus-pengurus tentang masalah ini.

#### 1.4 Kepentingan kajian

Kepentingan kajian ini dapat dilihat kepada dua aspek iaitu organisasi dan pekerja. Bagi organisasi, Employee Assistance Program dapat membantu pihak pengurusan dalam menangani masalah pekerja dan memperbaiki keseluruhan masalah yang berlaku di tempat kerja. Bagi pekerja yang terlibat dalam Employee Assistance Program, mereka mampu mengendalikan masalah dengan lebih berkesan dan meningkatkan bukan sahaja prestasi kerja tetapi juga kehidupan seharian mereka. Diharapkan dengan adanya kajian ini dapat membantu membangunkan strategi baru ke arah pencapaian yang baik di kalangan pekerja dan pemahaman yang jelas terhadap kerjasama jangka panjang di antara semua peringkat kerja dalam organisasi. Kajian ini juga dapat menunjukkan bahawa kebajikan pekerja penting dalam mempengaruhi kejayaan sesebuah organisasi.

Oleh yang demikian peringkat pertama yang perlu di buat ialah membuat tinjauan bagi mengenalpasti masalah sebenar dan keperluan Employee Assistance Program untuk mencapai keperluan dan kesesuaian Employee Assistance Program di Jabatan Ketua Menteri Sarawak terutamanya. Selain itu, kajian ini juga bagi menambahkan pengetahuan pengkaji dalam membentuk model Employee Assistance Program di dalam organisasi. Oleh itu pengkaji perlu memahami dengan permasalahan utama dalam organisasi. Ini secara tidak langsung pengkaji dapat menyumbangkan kepada perkembangan Employee Assistance Program.

Menurut Northwestern National Life (1995) sebanyak 46 peratus daripada 600 pekerja mengalami tekanan kerja dan 27 peratus menyatakan bahawa tekanan dalam kehidupan serta hampir 72 peratus menyatakan bahawa tekanan dalam fizikal atau mental. Oleh yang demikian, Jabatan Ketua Menteri Sarawak juga tidak terlepas daripada masalah ini. Justeru, dengan adanya program seperti ini, diharapkan pekerja yang mengalami masalah tekanan dapat diminimumkan.

Dalam kajian ini, pengkaji bukan hanya melihat kepada masalah yang berkaitan dengan tekanan semata-mata tetapi lebih daripada itu, seperti masalah keluarga, kesihatan, persekitaran kerja dan kerohanian. Pengkaji melihat EAP ini sebagai satu lonjakan paradigma dalam membantu pekerja yang menghadapi masalah dan bukan menghadapi masalah. Terlebih dahulu pengkaji ingin melihat masalah utama berdasarkan kepada masalah yang telah disenaraikan. Selepas mengenalpasti masalah tersebut, pengkaji akan mengeluarkan satu model yang bersesuaian keperluan organisasi. Ini secara tidak langsung dapat membantu pihak pengurusan dalam menangani masalah pekerja.

Bagi pengkaji sendiri, dengan adanya kajian seperti ini dapat menambahkan lagi pengetahuan terhadap kajian dan mendedahkan bagaimana untuk membuat kajian. Ini amat penting supaya keluar nanti, pengkaji dapat membuat kajian terhadap sesuatu untuk organisasi kelak.

### 1.5 Limitasi kajian

Penyelidikan ini akan memfokuskan kepada Jabatan Ketua Menteri Sarawak yang mempunyai banyak jabatan tetapi limitasi kajian hanya tertumpu kepada tiga jabatan sahaja iaitu Pejabat Mufti Negeri Sarawak, Jabatan Kebajikan Negeri Sarawak dan Muzium Negeri Sarawak setelah berbincang dengan Ketua Seksyen Perkhidmatan Sokongan Pekerja, Encik Azlan Bin Haji Ali Badri . Selain itu, dalam kajian ini pengkaji tidak mempunyai data sekunder untuk melihat permasalahan yang timbul dalam organisasi. Dalam perbincangan dengan Encik Azlan, beliau berpendapat bahawa dalam mengkaji tentang Jabatan Ketua Menteri Sarawak, borang soalselidik perlu mengkaji terhadap permasalahan yang wujud di jabatan. Tetapi perkara utama adalah kejujuran responden dalam memberi perhatian dalam menjawab borang soalselidik amat penting bagi mendapatkan ketepatan penghasilan dapatan kajian.

### 1.6 Objektif kajian

Objektif kajian akan memfokuskan kepada objektif am dan objektif khusus.

#### 1.6.1 Objektif Am

Secara umumnya, objektif kajian ini adalah untuk mencadangkan model EAP bagi Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak. Yang dicadangkan berdasarkan dapatan yang bakal diperolehi daripada organisasi tersebut.

#### 1.6.2 Objektif Khusus

Secara khususnya objektif kajian ini adalah untuk :

- Mengenalpasti masalah-masalah yang dihadapi oleh pekerja.
- Mengenalpasti persepsi pekerja terhadap pelaksanaan EAP di Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak.
- Mengenalpasti masalah pekerja daripada perspektif pihak pengurusan.
- Mengenalpasti persepsi pihak pengurusan terhadap pelaksanaan EAP di Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak.

## 1.7 Kerangka konseptual kajian

Kerangka konseptual kajian ini merupakan satu landasan kepada penyelidik dalam membuat penyelidikan terhadap organisasi Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak. Kerangka konseptual ini melibatkan dua masalah dari sudut kakitangan dan majikan. Penyelidik akan mengenalpastikan masalah utama yang dihadapi pekerja supaya program yang akan dilakukan bersesuaian dengan kehendak pekerja.. Selain itu pengkaji juga mengenalpasti terhadap corak pelaksanaan Employee Assistance Program ini mengikut kehendak dan keperluan pekerja dan pihak pengurusan. Penyelidik akan menggunakan borang soalselidik dalam mengetahui persepsi terhadap Employee Assistance

Program. Setiap kakitangan mempunyai pandangan yang berbeza dengan pihak majikan tentang Employee Assistance Program ini. Daripada perbezaan ini, penyelidik dapat mengetahui keperluan dalam organisasi Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak. Ini secara tidak langsung penyelidik dapat membuat satu cadangan dan model Employee Assistance Program yang diperlukan oleh Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak. Rangka konseptual kajian adalah seperti gambarajah 1.1: